

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **IV.1 Kesimpulan**

Berdasarkan data yang telah diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Uraian Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat disimpulkan bahwa nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Cabang KFF Jakarta Kanwil Kemenag ada dalam klasifikasi **Puas** dalam penggunaan BSI *Mobile*, yang berarti kinerja yang diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang merujuk pada nilai sebesar 78.52%.
2. Sesuai dengan perhitungan analisa *Importance-Performance Analisis* (IPA) dengan menggunakan diagram kartesius, terdapat dua atribut yang termasuk kategori Kuadran I (Prioritas Utama) yang harus menjadi fokus peningkatan kualitas layanan pada aplikasi BSI *Mobile* yaitu terkait dengan ketersediaan layanan sepanjang hari dan informasi *costumer care* guna memudahkan nasabah. Terdapat tiga atribut dalam kategori Kuadran II (Pertahankan) yang juga dianggap penting oleh nasabah yaitu terkait dengan sistem keamanan, fitur *costumer care*, dan transparansi dana yang terkendala. Terakhir, ada dua atribut yang berada pada kategori Kuadran IV (Berlebihan) yaitu terkait kemudahan penggunaan layanan dan fitur yang lengkap.

#### **IV.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, tanpa mengurangi rasa hormat kepada pihak PT. Bank Syariah Indonesia, berikut adalah saran yang diharapkan bermanfaat bagi pembaca dan pihak PT. Bank Syariah Indonesia antara lain :

1. Untuk memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi dimasa mendatang, maka PT. Bank Syariah Indonesia diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada ketersediaan layanan sepanjang hari, meminimalisir terjadinya error pada aplikasi BSI *Mobile* dan peningkatkan kualitas terkait

informasi *costumer care* guna kemudahan penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah.

2. Mempertahankan layanan yang sudah sangat baik diberikan kepada nasabah yaitu terkait sistem keamanan, fitur *costumer care*, dan transparasi dana yang terkendala. Hal ini tentunya untuk menjaga kepuasan yang telah diberikan nasabah terkait indikator tersebut.